

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE RESULTADO	
1. Estándar	PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Quejas presentadas en CEMA
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Porcentaje de quejas atendidas
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #de quejas presentadas X 100 #total de quejas atendidas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el tipo de quejas recibidas y atendidas en el periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 100% de quejas atendidas
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Todo el personal clínico y no clínico de CEMA ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Todas las áreas de CEMA ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si, ellos son los que colocan las quejas
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas mensuales, comité COCASEP, mensual. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién,

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

	cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad

2. Recolección de datos

La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las quejas presentadas en la organización, concentra la información en un reporte general (CEMA-RG-CA-QSF-05 V.1.0 Reporte de quejas, sugerencias y felicitaciones) archivo que se encuentra bajo resguardo de la misma área. De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

CONTROL DE QUEJAS									
FECHA	FELICIA	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2021	08/04/2021	771107105	Rafa S. Alvarez Lopez	Por haberse presentado un control de atención de satisfacción del C.C. Tuza, Alcazar con la Lic. Teresita Paz, del cual se reportó un tiempo de espera de 22:00 hrs, solicitando que se tome en cuenta el tiempo de espera y se pueda disminuir a las 12:00 hrs, luego se me fue informado que...	Se atendió a la paciente de manera puntual, brindando una atención y solución de la molestia solicitada con acción inmediata, satisfactoria por la Lic. Analía Llanos para que se tome en cuenta el tiempo de espera en los próximos días para que se pueda disminuir el tiempo de espera.	18/04/2021	Lic. Teresita Paz	Reparación	Una carpeta de quejas - Atención Punto
08/04/2021	08/04/2021		Alcazar	Respecto a la atención en la recepción de la clínica, me proporcionó información respecto a los servicios que se ofrecen para que me sea posible para el día 08/04/2021 al momento de realizar la cita con el especialista, se comunicó a la Lic. Analía Llanos para que se tome en cuenta el tiempo de espera y se pueda disminuir el tiempo de espera a las 12:00 hrs, luego se me fue informado que...	Se presentó el caso al especialista correspondiente al día 08/04/2021, para que se tome en cuenta el tiempo de espera y se pueda disminuir el tiempo de espera en los próximos días para que se pueda disminuir el tiempo de espera.	18/04/2021	Lic. Analía Llanos	Reparación	Una carpeta de quejas - Atención Punto

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número total de quejas atendidas}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Octubre 2021.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

OCTUBRE 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



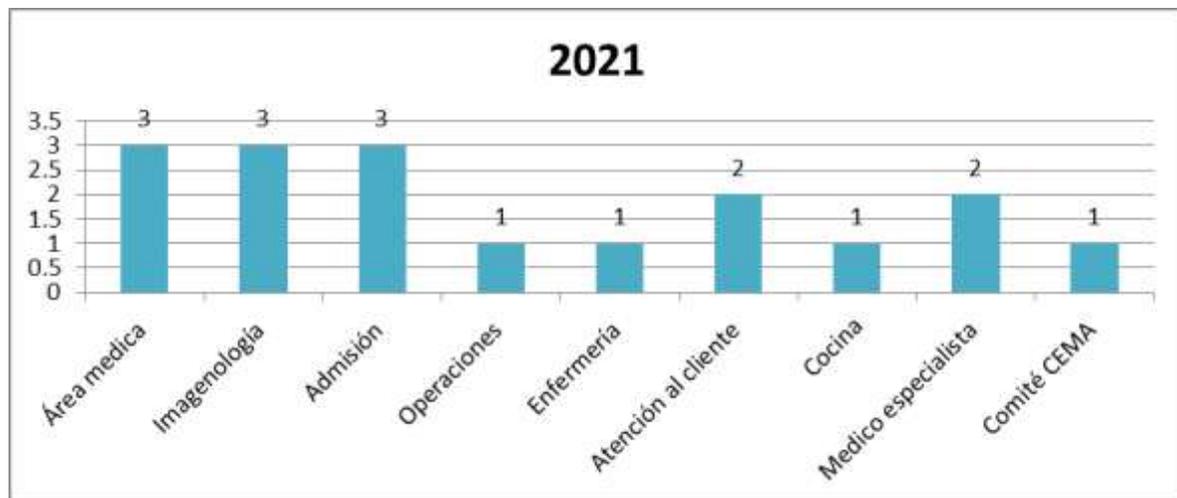
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

En el mes de Octubre 2021 se recibió una queja:

- **ADMISIÓN:** El día 4 de octubre 21 acudí al área de rehabilitación a las 18:00hrs, al salir pase a la recepción y la c. ivett mejía Hernández me pidió mi nombre completo y teléfono para reagendar mis próximas citas, me indico que había, me indico que tenía mi cita para el día de hoy a las 17:00 hrs y que también me agendaba mi cita para el día viernes 8. Me entrego 2 tickets, yo confió en la capacidad y profesionalismo de la persona que atiende sin embargo me entrega otros tickets con nombre diferente y al llegar a recepción, soy realizada.

Se atendió bajo la metodología de la organización por el comité de quejas.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA